



Bogotá, 21-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120670461**

Fecha: 21-08-2024

Señor(a):

**Michael Soto**

[entidades+ld-145198@juzto.co](mailto:entidades+ld-145198@juzto.co)

Asunto: Comunicación archivo queja con el radicado No. 20225341897672

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada, puesta en conocimiento de este ente de control por presuntas inconformidades en la prestación del servicio por parte de la Empresa KLM Cía Real Holandesa de Aviación - K.L.M, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan las disposiciones normativas que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la mencionada, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con la queja presentada, el usuario manifiesta su inconformidad por no haber podido abordar el vuelo con destino a Amsterdam.
2. Que no es procedente iniciar algún tipo de investigación administrativa por cuanto no se vislumbra hecho concreto o situación que pueda vulnerar los derechos de los usuarios del transporte aéreo, como quiera que, dentro de las obligaciones de los pasajeros, se encuentra el deber de estar informado y portar los documentos que son necesarios para poder viajar e ingresar a los países de destino, tal y como lo indica el artículo 3.10.2.21 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 3–, el cual dispone:

*"3.10.2.21. Identificación del pasajero. El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (tiquete, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos, si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.*

---

## Superintendencia de Transporte

**Portal Web:** [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

**Dirección:** Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

**Conmutador:** (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

**Correos institucionales:**

[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

Página | 1

GD-FR-004  
V4 – 23-May-2023

*Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del registro civil o documento equivalente para su identificación"*

3. Que conforme al punto anterior el transportador está en la obligación de expedir el pasabordo del pasajero una vez verificados ciertos requisitos:

*"3.10.2.1. Expedición de pasabordo. Tan pronto el pasajero se presente al mostrador (counter) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.), se le deberá expedir el correspondiente pasabordo o autorización para embarcar, informándole la hora prevista de salida, muelle o sala y condiciones para el embarque. Simultáneamente se le entregarán al pasajero los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea".*

Así las cosas, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se observa que las causas que motivaron la negación de embarque obedecieron a requisitos migratorios del país de destino. En ese sentido, surgía para el transportador, entre otras obligaciones, la de informar a sus usuarios de las novedades acontecidas dentro del periodo de tiempo referido numerales atrás.

4. Conforme lo relatado por el usuario, a través de 20239100034181 del 1/01/2023 se realizó requerimiento de información a la aerolínea, la cual dio respuesta indicando lo siguiente:

*"Versión de la empresa sobre lo ocurrido con el usuario, indicando las fechas de cada hecho. "Boleto fue comprado a una agencia de viajes, solicitamos el reembolso y ahora aparece como reembolsado. En este caso, el cliente fue rechazado en el vuelo porque no contaba con una carta de invitación ni con reservación de hotel, siendo que su viaje era según por turismo. "*

*¿Cuál fue la respuesta brindada al usuario? Se procedió a realizar el reembolso. Este está en trámite por un error en los datos bancarios del pasajero  
¿Accedió de manera favorable a las pretensiones del usuario? SI". [SIC]*

5. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece que:

**"ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

*Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.”*

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no es posible desplegar acciones administrativas o de indagación preliminar establecidas en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo, en consecuencia, se procede con el archivo de esta.

En consecuencia, de lo anterior se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR no se evidencian incumplimientos de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo y, de acuerdo con las averiguaciones preliminares no procede iniciar investigación administrativa.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda

